

情報サービス演習と「レファレンス POP」

— 発信型情報サービス向上の一助となる新ツールの開発 —

桂 まに子

1. はじめに

1.1. 新カリキュラムと情報サービス演習

大学に設置されている図書館司書課程では、2012 年度より新カリキュラムが導入された。これにより取得単位数は 14 科目 20 単位から 13 科目 24 単位へと変化し、新しい情報技術に対応した科目内容が加わり、時代に即した実践的な能力を身につける司書養成に重点が置かれるようになった。¹⁾例えば、新科目「情報サービス演習」には、旧カリキュラムの科目「情報検索演習」と「レファレンスサービス演習」を統合した内容に加えて、「積極的な発信型情報サービスの演習」という学習内容が新たに加わった。²⁾

1.2. 既存の発信型情報サービス

旧カリキュラムの演習科目に発信型情報サービスに関連した演習がなかったわけではない。受講生が大学図書館を使って様々な課題に取り組むレファレンスサービス演習では、最初に、各分野のレファレンスブックの中から 1 冊選んでその特徴や構成を授業内で発表する演習を行なう。次に、「言葉」「事物」「歴史」「地理」「人物」に関する質問パターンを学習し、それぞれの分野に関する例題質問に図書館のレファレンスブックを用いて回答する演習を行なう。その後、受講生が利用者の立場になって質問を考え、ペアを組んで互いの質問に回答する演習を行なう。最後に、あるテーマについて調べるための資料・情報（レファレンスブック、図書、雑誌、新聞、ウェブサイトなど）を総合的に案内するパスファインダー演習を行ない、現場の図書館と同様の発信型情報サービスを模擬体験する。

パスファインダーとは「特定のトピックや主題に関する資料や情報を収集する際に、図書館が提供できる関連資料の探索法を一覧できるリーフレットのこと。レファレンスやガイダンスで活用できる利用者教育ツール」³⁾であり、実際の図書館においても、都道府県立図書館を中心に図書館が独自に利用者へ情報を発信する主題別パスファインダーの作成と提供は広まりつつある。⁴⁾その他、既存の発信型情報サービスの一例として、国立国会図書館関西館がウェブ上で構築している「レファレンス協同データベース」⁵⁾を挙げておく。これは、公共図書館や大学図書館、専門図書館などと協同でデータベースを構築し、レファレンス事例や調べ方マニュアルなどを提供している、調べ物のためのデータベースである。

両者は共にウェブ上に公開されている発信型情報サービスであり、主題別に各種情報源への案内がなされているものの、その情報は特定の調べ物をしている利用者以外には届きにくいという難点がある。なかでも、利用者にとって馴染みの薄いレファレンスブックはツールの特徴や使い方が見えにくいため、まずは館内での情報発信に力を入れるべきであると考ええる。

1.3. 研究目的

そこで、本研究では、不特定多数の利用者に館内でレファレンスブックを直接案内するという観点から発信型情報サービスを捉え、図書館のレファレンスコレクションを可視化することを目的に、新ツール「レファレンス POP」の開発とツールを用いた積極的な発信型情報サービスの実践を行なった。また、発信型情報サービス向上のために、既存ツールに不足している以下の3点を補うツールになることを目指した。


- ・ 図書館が発信する情報を利用者に確実に届ける
- ・ 図書館には調べ物に役立つツールがあることを利用者に気づかせる
- ・ レファレンスブックの特徴や使い方を利用者に伝える

2. レファレンス POP の概要

2.1. レファレンス POP とは

図書館の利用者が館内で目にするツールであり、なおかつレファレンスブックの利用を促すツールとなるものを開発するにあたり、本研究では、小売店が商品を宣伝するために用いる POP（ポップ）の手法を応用した。POP とは「Point Of Purchase advertising」（購買時点広告）の略称で⁶⁾、通常は売り場で商品の説明を補助する広告ツールを指す。顧客の購買意欲を高めて購買決定に大きな役割を果たすため、戦略的に POP を採用する販売業も多く、書店で平積み本の近くに添えられている手書きのメッセージがその一例である。図書館の場合、商用目的ではないが、レファレンスブックの説明を補助し、利用する動機づけとなるツールという点は POP の考え方と類似している。

そこで、本研究を開始した 2010 年に考案・命名したのが、レファレンスブックの特徴を分かりやすく利用者に伝える小型カード「レファレンス POP」である。2010 年度は市販の情報カード（カラー）を実験的に用いたが、カラーの背景は文字が見にくいことから、2011 年度の前期はホワイトの情報カードを用いた。後期からは京女大大学図書館で在庫を抱えていた「手書き用目録カード」⁷⁾を引き取り、レファレンス POP 用のカードとして採用している。いずれのカードも、大きさは 12.5×7.5cm である。

	<p>＜目録カードの再利用＞</p> <ul style="list-style-type: none">・ 図書館の利用者が館内で目にするツールに・ レファレンスブックの利用を促すツールに <p>＜レファレンス POP の特徴＞</p> <ul style="list-style-type: none">・ 図書館なので商用目的ではない・ レファレンスブックの説明を補助する・ レファレンスブックを利用する動機づけを与える
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2. 作成手順

次に、レファレンス POP の作成手順を紹介する。ここで重要なのは、POP の作り手は司書課程の受講生であるという点である。筆者が京都女子大学で担当するレファレンスサービス演習では、(1) レファレンスコレクションの把握、(2) 適切なレファレンスブックの選択、(3) 迅速な回答のできる司書養成を目標に授業を進めてきた。受講生は NDC 別に分野を担当し、大学図書館のレファレンスコーナーから 1 冊を選択して評価する。選択権を受講生に持たせることにより、基本ツールからユニークなツールまで多種多様なレファレンスブックが揃う（表 1、2）。

表1：受講生が評価したレファレンスブック一覧（2010 年度）

NDC	書名（出版年）
0 総記	『日本の出版社 2010』（1999）＊図2 『総合百科事典 ポプラディア』（2002）全12巻
1 哲学	『児童臨床心理学事典』（1974） 『新装版 教訓例話辞典』（1998）
2 歴史	『家紋大図鑑』（1971） 『国史大辞典』（1979-1997）全17巻 『京都大事典』（1984） 『世界人物逸話大事典』（1996） 『20世紀日本人名事典』（2004）
3 社会科学	『現代政治家人名事典』（1999）
4 自然科学	『官公庁事典』（1997） 『日本語 手話辞典』（1997） 『原色牧野植物大図鑑 離弁花・単子葉植物編』（1997） 『食品・栄養の本全情報 1992-2001』（2002） 『世界たべものことわざ辞典』（2007） 『新訂第2版 原色食品図鑑』（2008） 『世界の食用植物文化図鑑』（2010）
5 技術	『きもの用語大辞典』（1979） 『図解 単位の歴史辞典』（1989）
6 産業	『麺類百科事典』（1984）
7 芸術	『図説 江戸大道芸事典』（2008） 『いけばな総合大事典』（1980）
8 言語	『日本国語大辞典』（2000-2002）全14巻 『広辞苑 第6版』（2008） 『世界の故事名言ことわざ総解説 改訂第9版』（2009） 『日本語誤用辞典』（2010）
9 文学	『日本歌謡辞典』（1985） 『アンソロジー内容総覧 児童文学』（2001） 『完訳 世界文学にみる架空地名大事典』（2002）＊図1
年鑑	『世界年鑑 2010』（2010）
統計	『日本の統計 2010』（2010）

表2：受講生が評価したレファレンスブック一覧（2011 年度）

NDC	書名（出版年）
0 総記	『総合百科事典 ポプラディア』（2002）全12巻
1 哲学	『仏教音楽辞典』（1995）CD付 『東洋神名事典』（2002）
2 歴史	『新潮 日本人名辞典』（1991） 『朝日 日本歴史人物事典』（1994）

	『世界女性人名事典』(2004) *図 4 『ビジュアル版 世界史有名人物事典』(2005) 『21 世紀こども人物館』(2010)
3 社会科学	『日本年中行事辞典』(1977) 『保育基本用語事典』(1980) 『京都暮らしの大百科』(2002)
4 自然科学	『原色牧野植物大図鑑 離弁花・単子葉植物編』(1997) 『増補版 日本野鳥大鑑 鳴き声 420』(2001) CD 付 『世界の食用植物文化図鑑』(2010)
6 産業	『図録 農民生活史事典』(1979) 『園芸大百科事典』(1986)
7 芸術	『改訂版 原色茶花大事典』(1998) 『美術作品レファレンス事典 人物・肖像篇』(2007)
8 言語	『国語大辞典 言泉』(1986) 『暮らしの言葉 新語源辞典』(1998) 『上方ことば語源辞典』(1999) 『日本国語大辞典』(2000-2002) 全 14 巻
9 文学	『完訳 世界文学にみる架空地名大事典』(2002) *図 3
年鑑	『BOOK PAGE 本の年鑑 2010』(2010)

評価の際に用いる A4 版のシートには、レファレンスブックの書誌情報の他に、概要、特色、記述内容、収録範囲、索引・付録・類書の有無などを記入しておく。このシートをもとに、学期末の授業内でカード型レファレンスツール「レファレンス POP」を作成する。受講生の POP 作成に要する時間は両年度とも 30 分程度であった。

POP カードに必ず「書名」「出版年」を記載することを共通のルールとし、細かいルールは特に設けていない。受講生には、各自が選択したレファレンスブックの特徴や使い方を分かりやすく利用者に伝えることを意識してカードを完成させるように指導している。



<図書館本館・共同学習室での授業風景>

担当 NDC の中から評価したレファレンスブックを持ち寄り、実際の本を見せながら他の受講生に特徴を紹介する。ここで紹介したレファレンスブックの POP を作成する。



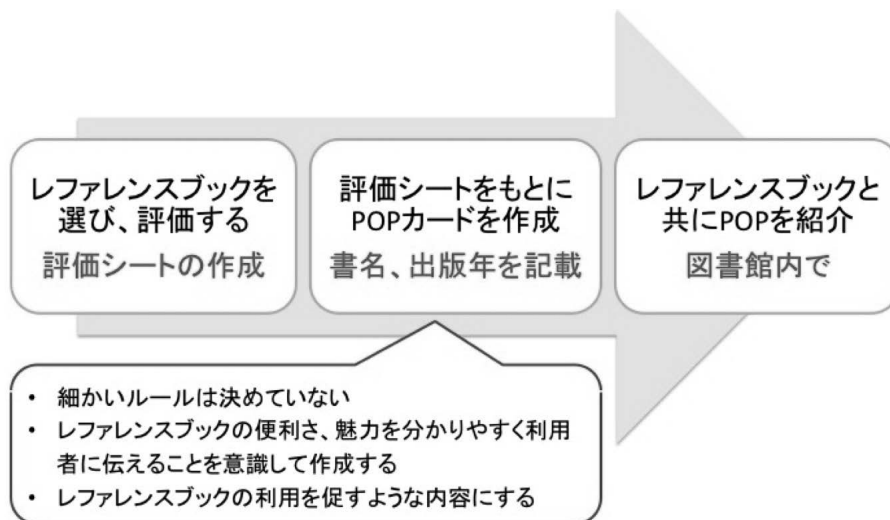


チャート 1：レファレンス POP が完成するまでの流れ

2.3. 大学図書館内でのサービス実践

最後に、発信型情報サービス演習の一環で作成したレファレンス POP を大学図書館の館内で紹介することにより、受講者は利用者とレファレンスブックを結びつける発信型情報サービスを実体験する。本来は、館内のレファレンスコーナーでそれぞれの本の近くに POP を添えたいところだが、図書館の排架事情からやむを得ずパネル展示となった。図書館の入口にパネルを設置し、利用者に書架をイメージしてもらう工夫として、POP カードと一緒にレファレンスブックの背表紙写真を展示している。

2010 年度レファレンス POP 展示風景（写真 1）⁸⁾



2011 年度レファレンス POP 展示風景（写真 2）



3. アンケート結果の分析（2010 年度・2011 年度）

2010 年度と 2011 年度のレファレンス POP 展示期間中（2010 年 11 月 12 日・2011 年 1 月 20 日，2011 年 10 月 28 日・2012 年 1 月 20 日）に任意のアンケートおよび POP 投票を実施した。2010 年度の回答者は 26 名（司書課程受講生 19 名，司書教諭課程受講生 3 名，それ以外 4 名），2011 年度の回答者は 18 名（司書課程受講生 17 名，それ以外 1 名）である。両年度とも共通の質問項目を用いた。アンケート記述の分析結果を以下に示す。

3.1. 回答者の属性

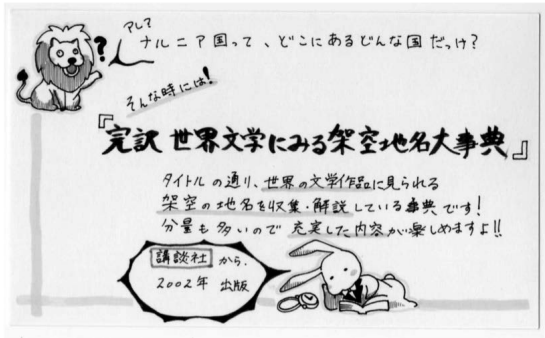
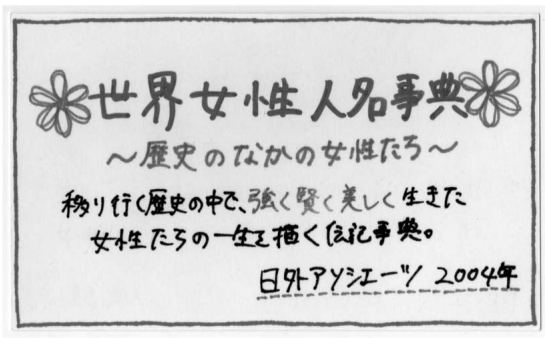
両年度の回答者、計 44 名を所属別に見ると、文学部 29 名、教育学部 6 名、家政学部 3 名、現代社会学部 4 名、卒業生 1 名、職員 1 名である。学部生を学年別に見ると、4 回生 5 名、3 回生 19 名、2 回生 17 名、1 回生 1 名である。全体のうち、レファレンスサービスを知っていた回答者は 35 名、知らなかった回答者は 9 名であった。また、レファレンスブックの使用経験がある回答者は 31 名、使用経験がない回答者は 13 名であった。



3.2. レファレンス POP 事例

アンケート結果の分析を述べる前に、2010 年度と 2011 年度の POP 投票結果より、1 位と 2 位に選ばれたレファレンス POP を投票者のコメントと合わせて紹介する。各年度の分野別レファレンス POP については、Appendix 1, 2 を参照。

2010 年度 POP 投票 第 1 位 (図 1)	2010 年度 POP 投票 第 2 位 (図 2)
<p>9：文学</p> <p>『完訳 世界文学にみる 架空地名大事典』 (講談社, 2002) 請求記号：903.3/Ma43</p>	<p>0：総記</p> <p>『日本の出版社 2000』 (出版ニュース社, 1999) 請求記号：023.1/Sh99/2000</p>
<p><評価ポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ムーミンという具体的なキャラクターを紹介していて調べてみたいと思わせてくれるから。分かりやすい。 ・ 「ムーミン谷がどこにあるか知ってますか？」のフレーズにとっても引きつけられた。呼びかけが大変良い。 ・ 気になる！POPを見て読んでみたい！と思える。 	<p><評価ポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 説明の文章に興味を惹かれた。 ・ 出版関係に就職したいから。 ・ イラストのうさぎが好き！

2011 年度 POP 投票 第 1 位 (図 3)	2011 年度 POP 投票 第 2 位 (図 4)
<p>9：文学</p>  <p>『完訳 世界文学にみる架空地名大事典』 (講談社, 2002) 請求記号：903.3/Ma43</p>	<p>2：歴史</p>  <p>『世界女性人名事典』 (日外アソシエーツ, 2004) 請求記号：280.3/Se22</p>
<p><評価ポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ こんな事典があるとは思わなかった。絵が可愛くて目についた。 ・ レファレンスブックが面白そうだったから。 ・ 児童文学が好きだから。 	<p><評価ポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一番分かりやすく、シンプル。 ・ 可愛いデザインで読みたくなった。 ・ シンプルだが色分けが効果的にされているから。
<p><改善ポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 文字が小さくて空白が多いため、もう少し文字を大きくして見やすくすると良い。 	<p><改善ポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ POP がシンプルでありあまり内容が伝わってこなかった。

3.3. 質問調フレーズの効果

「ムーミン谷がどこにあるか知ってますか？」(図 1)「ナルニア国って、どこにあるどんな国だっけ？」(図 3) のような質問調フレーズを見た利用者は、答えが気になり、そのレファレンスブックを読んでみたいと回答している。これは、POP を介して利用者の調べものを自然に誘導するものであり、レファレンスブックの利用に直結する。

3.4. キャッチコピーの効果

「出版関係に興味ある人必見！！」(図 2) のように、利用対象者が明確に分かるキャッチコピーは、レファレンスブックへの興味を持つ動機づけに繋がる。他にも「植物図鑑なら迷わずコレッ！」「日本語を極める」「官公庁のマップ的存在」「未来の先生へ」など、利用者への呼びかけを意識した POP への人気が高かった。

3.5. イラストの効果

うさぎ(図 2) やライオン(図 3) の絵を描いてレファレンスブックの特徴を視覚的に表現した POP は、利用者の目にとまりやすい。ただし、質問調フレーズやキャッチコピーの場合と異なり、イラストを得意としない作り手もいるため、全ての POP にこれを求めるのは難しい。

3.6. シンプルさの加減

図4の場合、ある利用者はシンプルで分かりやすいと評価し、別の利用者はシンプルすぎて伝わらないと評価している。後者のコメントには、レファレンスブックで何が調べられるのか、どのようなときに使えるのか具体的に知りたいという要望や、使用例があると分かりやすいといった指摘が見られた。一方、説明を書き込みすぎて読みにくいPOPもあった。限られた大きさの中で何をどこまで伝えていくのかを意識しながら作成する工夫が必要である。

3.7. 文字の大きさの配慮

図3のように、文字の小ささを指摘されたPOPは他にも多数確認できた。利用者の目にとまるように考えたフレーズが、字が小さくて伝わらないのでは情報発信とは言えない。文字の大きさがPOPの効果に影響していることが分かった。

3.8. レファレンスPOPの効果

レファレンスPOPを見てレファレンスブックの特徴が「よく伝わった」という回答は25件、「まあまあ伝わった」が18件、「あまり伝わらなかった」が1件であった。POPはレファレンスブックに興味を持つのに「効果がある」という回答は43件、「効果がない」は1件であった。

今回のアンケート分析の結果から、レファレンスPOPが利用者のレファレンスブック利用の動機づけとなりうることは顕著に示された。ただし、タイトルだけで内容が容易に想像できるレファレンスブックのPOPは不要ではないかという厳しい指摘もあったため、どのレファレンスブックにPOPが必要なのかという選定方針を今後検討していきたい。

4. レファレンスPOPの果たす役割

4.1. 発信型情報サービス演習の一手法

レファレンスブックについて学び、レファレンスブックを用いて回答する訓練を積んだ受講生は、レファレンスPOPという発信型情報サービス演習を通じて、図書館の利用者にレファレンスブックの便利さや魅力を直接伝えることを経験した。教員にとっても、教育活動と学生の学習成果を教室外で発表するという新しい試みにより、発展的な演習の授業を行なうことができた。司書課程の新カリキュラムで求められる実践的な能力養成の一手法として、本研究の実践成果であるレファレンスPOPの作成を位置づける。

4.2. レファレンスコレクションの可視化

学生にとって「使用頻度が低い」「地味なツール」であるレファレンスブックをPOPで紹介したことにより、普段使用しようと思いつかなかった本を発見するきっかけが生まれた。レファレンスブックが利用者の目にとまるようになったということは、コレクションの可視化に貢献していると同時に、大学図書館の学習環境の改善にも繋がるものと考えられる。

4.3. 授業成果物を用いた学習支援

アンケートの回答に「POPを見る人々にとって、同じ立場の学生がオススメしているということが良い影響になる」という意見が出ていくように、レファレンスPOPは学生から学生への学習支援ツールとして活用の幅を広げることが可能であろう。今後の研究や学内のFD活動を通じて、学生同士による学習支援（ピアサポート）⁹⁾や、学生の授業成果を図書館で発信して様々な学びを学内で共有する空間作り（ラーニングコモンズ）の考え方も取り入れながら、司書課程の学びが大学の各学部・学科の学びとも結びつく仕組みを設計していく。¹⁰⁾

5. おわりに

レファレンスブックの選定方法や POP の書き方に一部改善を要するが、新科目の情報サービス演習に向けた授業準備が契機となってレファレンス POP を開発したことにより、図書館のレファレンスコレクションの可視化を目的とした発信型情報サービスの実践は現在までに一定の成果を上げることができた。¹¹⁾今後も継続してレファレンス POP の実践を行ない、他の発信型情報サービスとも相互に連携させた情報サービス演習の授業へと発展させていきたい。

謝辞

本稿で紹介したレファレンス POP は全て、作成者である受講生の許可を得て掲載したものである。2010 年度および 2011 年度レファレンスサービス演習の受講生一同、POP への理解を示し展示発表に協力いただいた京都女子大学図書館員の方々に感謝申し上げる。

引用文献・注

- (1) これからの図書館の在り方検討協力者会議（2009）『司書資格取得のために大学において履修すべき図書館に関する科目の在り方について（報告）』
http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shougai/019/gaiyou/1243330.htm（2013-3-1 参照）.
- (2) 上記報告書の「司書資格取得のために大学において履修すべき図書館に関する科目一覧」において、情報サービス演習の到達目標は「情報サービスの設計から評価に至る各種の業務、利用者の質問に対するレファレンスサービスと情報検索サービス、積極的な発信型情報サービスの演習を通して、実践的な能力を養成する」とされている。
- (3) 「パスファインダー」図書館用語辞典編集委員会編『最新図書館用語大辞典』柏書房、2004、p.461.
- (4) 国立国会図書館「公共図書館パスファインダーリンク集」
http://rnavi.ndl.go.jp/research_guide/pubpath.php（2013-3-1 参照）.
- (5) 国立国会図書館「レファレンス協同データベース」<http://crd.ndl.go.jp/reference/>（2013.3.1 参照）.
- (6) 「POP」三省堂編集所『コンサイスカタカナ語辞典』三省堂、2010、p.1413.
- (7) 京都・規文堂（京都市南区唐橋大宮尻町 16-1）の「図書館カード」を使用。
<http://www.kibundo.co.jp/catalog/index.html>（2013-3-1 参照）
- (8) 桂まに子「レファレンス POP：これからは見える図書館」『KWU Library News』京都女子大学・京都女子大学短期大学部図書館、No.15、2011、p.14-17.
- (9) 京都女子大学図書館では 2012 年度より学生ボランティア「図書活スタッフ」の活動が始まっている。
- (10) 桂まに子（2012-5-19）「『レファレンス POP』という取り組み」関西地区 FD 連絡協議会ポスターセッション（京都大学）<https://most-keep.jp/keep25/toolkit/html/snapshot.php?id=695475331224013>（2013-3-1 参照）.
- (11) 国立国会図書館ニュース（2011-10-5）「京都女子大学の司書課程で行われた『レファレンス POP』という試み」<http://current.ndl.go.jp/node/19237>（2013-3-1 参照）.

Appendix 1

2010 年度レファレンス POP 一覧（一部紹介）

0：総記	1：哲学
	
<p>『総合百科事典 ポプラディア』（全 12 巻） （ポプラ社，2002） 請求記号：031/P81/1-12</p>	<p>『児童臨床心理学事典』 （岩崎学術出版，1974） 請求記号：N146/J48</p>
2：歴史	3：社会科学
	
<p>『20 世紀日本人名事典』（全 2 冊） （日外アソシエーツ，2004） 請求記号：281/N71/1-2</p>	<p>『現代政治家人名事典』 （日外アソシエーツ，1999） 請求記号：310.33/G34</p>
4：自然科学	5：技術・工学
	
<p>『原色牧野植物大図鑑 離弁花・単子葉植物編』 （北隆館，1997） 請求記号：470.38/Ma35</p>	<p>『きもの用語大辞典』 （主婦と生活社，1979） 請求記号：N586.95/Ki36</p>

6：産業	7：芸術・美術
	
<p>『麺類百科事典』 (食品出版社, 1984) 請求記号：619.39</p>	<p>『図説 江戸大道芸事典』 (柏書房, 2008) 請求記号：779.7/Z8</p>
8：言語	9：文学
	
<p>『日本国語大辞典』(全14巻) (小学館, 2002--2) 請求記号：813.1/N71/1-14</p>	<p>『アンソロジー内容総覧 児童文学』 (日外アソシエーツ, 2001) 請求記号：903.1/N71</p>
年鑑	統計
	
<p>『世界年鑑 2010』 (共同通信社, 2010) 請求記号：059/Se22/2010</p>	<p>『日本の統計 2010』 (大蔵省印刷局, 2010) 請求記号：351/So39/2010</p>

Appendix 2

2011 年度レファレンス POP 一覧（一部紹介）

0：総記	1：哲学
	
<p>『総合百科事典 ポプラディア』（全 12 巻） （ポプラ社，2002） 請求記号：031/P81/1-12</p>	<p>『仏教音楽辞典』（CD 付） （法蔵館，1995） 請求記号：186.5/A43</p>
2：歴史	3：社会科学
	
<p>『21 世紀こども人物館』 （小学館，2010） 請求記号：280.3/N73</p>	<p>『日本年中行事辞典』 （角川書店，1977） 請求記号：N386.81/Su96</p>
4：自然科学	4：自然科学
	
<p>『原色牧野植物大図鑑 離弁花・単子葉植物編』 （北隆館，1997） 請求記号：470.38/Ma35</p>	<p>『増補版 日本野鳥大鑑 鳴き声 420』（CD 付） （小学館，2001） 請求記号：488.21/Ka11</p>

6：産業	7：芸術・美術
	
<p>『園芸大百科事典』 (講談社, 1986) 請求記号：620.3</p>	<p>『美術作品レファレンス事典 人物・肖像篇』 (日外アソシエーツ, 2007) 請求記号：703/B42</p>
8：言語	年鑑
	
<p>『日本国語大辞典』(全 14 巻) (小学館, 2002--2) 請求記号：813.1/N71/1-14</p>	<p>『BOOK PAGE 本の年鑑 2010』 (紀伊国屋書店, 2010) 請求記号：025.1/B87/2010/1-2</p>